

EBA/GL/2017/10

18/12/2017

Ohjeet

direktiivin (EU) 2015/2366 (PSD2) mukaisesta
merkittävien häiriöiden raportoinnista

1. Noudattamista ja ilmoittamista koskevat velvoitteet

Näiden ohjeiden asema

1. Tämä asiakirja sisältää ohjeita, jotka on annettu asetuksen (EU) N:o 1093/2010¹ 16 artiklan nojalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan mukaan toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita.
2. Ohjeissa esitetään Euroopan pankkiviranomaisen näkemys Euroopan finanssivalvojen järjestelmässä toteutettavista asianmukaisista valvontakäytännöistä tai siitä, miten unionin lainsäädäntöä on sovellettava tietyllä alalla. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdassa määriteltyjen toimivaltaisten viranomaisten, joihin näitä ohjeita sovelletaan, on noudatettava ohjeita sisällyttämällä ne tarpeen mukaan valvontakäytäntöihinsä (esim. muuttamalla lainsäädäntöään tai valvontamenettelyjään). Tämä koskee myös ohjeita, jotka on suunnattu ensisijaisesti laitoksille.

Raportointivaatimukset

3. Asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan 3 kohdan nojalla toimivaltaisten viranomaisten on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle viimeistään 19/02/2018, noudattavatko ne tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, sekä syyt niiden noudattamatta jättämiseen. Jos ilmoitusta ei toimiteta tähän määräaikaan mennessä, Euroopan pankkiviranomainen katsoo, etteivät toimivaltaiset viranomaiset noudata ohjeita. Ilmoitukset lähetetään Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla olevalla lomakkeella sähköpostitse osoitteeseen compliance@eba.europa.eu. Viitteeksi merkitään ”EBA/GL/2017/10”. Ilmoituksen voi lähettää ainoastaan henkilö, jolla on asianmukaiset valtuudet ilmoittaa ohjeiden tai suositusten noudattamisesta toimivaltaisen viranomaisen puolesta. Myös ohjeiden noudattamisen osalta tehtävistä muutoksista on ilmoitettava Euroopan pankkiviranomaiselle.
4. Ilmoitukset julkaistaan Euroopan pankkiviranomaisen verkkosivustolla 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti.

¹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1093/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan pankkiviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/78/EY kumoamisesta (EUVL L 331, 15.12.2010, s. 12).

2. Sisältö, soveltamisala ja määritelmät

Sisältö

5. Näiden ohjeiden perustana on toimeksianto, joka on annettu Euroopan pankkiviranomaiselle Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY kumoamisesta (PSD2), 96 artiklan 3 kohdassa.
6. Näissä ohjeissa määritetään erityisesti maksupalveluntarjoajien tekemä merkittävien operatiivisten tai turvallisuuteen liittyvien häiriöiden luokittelu sekä muoto ja menettelyt, joita niiden on noudatettava ilmoittaessaan edellä mainitun direktiivin 96 artiklan 1 kohdassa säädetyllä tavalla 1 kohdassa kyseisistä häiriöistä kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle.
7. Lisäksi näissä ohjeissa käsitellään tapaa, jolla näiden toimivaltaisten viranomaisten on arvioitava häiriön merkitys sekä häiriöraporttien yksityiskohdat. Ilmoitukset häiriöistä on mainitun direktiivin 96 artiklan 2 kohdan mukaisesti jaettava muiden kotivaltion viranomaisten kanssa.
8. Lisäksi näissä ohjeissa käsitellään raportoituihin häiriöihin liittyvien yksityiskohtaisten tietojen jakamista Euroopan pankkiviranomaisen ja EKP:n kanssa yhteisen ja yhdenmukaisen lähestymistavan edistämiseksi.

Soveltamisala

9. Näitä ohjeita sovelletaan merkittävien operatiivisten tai turvallisuushäiriöiden luokittelussa ja raportoinnissa direktiivin (EU) 2015/2366 96 artiklan mukaisesti.
10. Näitä ohjeita sovelletaan kaikkiin häiriöihin, joita koskee määritelmä ”merkittävä operatiivinen tai turvallisuushäiriö”. Määritelmä kattaa sekä ulkoiset että sisäiset tapahtumat, jotka on tehty joko haitantekotarkoituksessa tai vahingossa.
11. Näitä ohjeita sovelletaan myös, jos merkittävä operatiivinen poikkeama tai turvapoikkeama on peräisin Euroopan unionin ulkopuolelta (esim. jos häiriö on peräisin unionin ulkopuolelle sijoittautuneesta emoyhtiöstä tai tytäryrityksestä) ja jos se vaikuttaa unionissa sijaitsevan maksupalveluntarjoajan tarjoamiin maksupalveluihin joko suoraan (maksuihin liittyvän palvelun toteuttaa unionin ulkopuolelle sijoittautunut yhtiö, johon häiriö vaikuttaa) tai epäsuorasti (maksupalveluntarjoajan valmiudet jatkaa maksutoimintansa hoitamista vaarantuvat jollakin muulla tavalla häiriön seurauksena).

Keitä ohjeet koskevat

12. Ohjeiden ensimmäinen osa (osio 4) on tarkoitettu direktiivin (EU) 2015/2366 4 artiklan 11 kohdassa määritellyille ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 1 kohdassa tarkoitetuille maksupalveluntarjoajille.
13. Ohjeiden toiset ja kolmannet osat (osiot 5 ja 6) on tarkoitettu asetuksen (EU) N:o 1093/2010 4 artiklan 2 kohdan i alakohdassa määritellyille toimivaltaisille viranomaisille.

Määritelmät

14. Ellei toisin ilmoiteta, näihin ohjeisiin sisältyvillä termeillä tarkoitetaan samaa kuin direktiivissä (EU) 2015/2366 käytetyillä ja määritellyillä termeillä. Lisäksi näissä ohjeissa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

Operatiivinen tai turvallisuushäiriö	Yksittäinen tapahtuma tai toisiinsa yhdistyneiden tapahtumien sarja, jota maksupalveluntarjoaja ei ole suunnitellut ja joka vaikuttaa tai todennäköisesti vaikuttaa haitallisella tavalla maksuihin liittyvien palvelujen luotettavuuteen, käytettävyyteen, luottamuksellisuuteen, aitouteen ja/tai jatkuvuuteen.
Luotettavuus	Se, että varojen (mukaan lukien tiedot) tarkkuus ja täydellisyys turvataan.
Käytettävyys	Se, että maksuihin liittyvät palvelut ovat maksupalvelunkäyttäjien käytettävissä ja heille käyttökelpoisia.
Luottamuksellisuus	Se, että tietoja ei anneta valtuuttamattomien yksilöiden, yksiköiden tai prosessien saataville tai paljasteta niille.
Aitous	Se, että lähde on se, mikä se väittää olevansa.
Jatkuvuus	Se, että organisaation prosessit, tehtävät ja varat, jotka tarvitaan maksuihin liittyvien palvelujen toteuttamiseen, ovat täysin käytettävissä ja toimivat hyväksyttävillä ennakkoon määritellyillä tasoilla.
Maksuihin liittyvät palvelut	Mikä tahansa PSD2:n 4 artiklan 3 kohdassa tarkoitettu liiketoiminta ja kaikki tarvittavat tekniset tukitehtävät maksupalveluiden tarjoamiseksi oikealla tavalla.

3. Täytäntöönpano

Voimaantulopäivä

15. Näitä ohjeita sovelletaan 13. tammikuuta 2018 alkaen.

4. Ohjeet maksupalveluntarjoajille merkittävien operatiivisten tai turvallisuuteen liittyvien häiriöiden ilmoittamisesta kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle

Ohje 1: Merkittävän häiriön luokittelu

1.1. Maksupalveluntarjoajien on luokiteltava merkittäviksi ne operatiiviset tai turvallisuushäiriöt, jotka täyttävät

- a. vähintään yhden ”korkeamman vaikutustason” perusteen tai
- b. vähintään kolme ”matalamman vaikutustason” perustetta

GL 1.4:n mukaisesti ja näiden ohjeiden mukaista arviointia noudattaen.

1.2. Maksupalveluntarjoajien on arvioitava operatiivinen tai turvallisuushäiriö seuraavien perusteiden ja niiden pohjana olevien indikaattorien perusteella:

i. Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä niiden tapahtumien kokonaisarvo, joihin häiriö vaikuttaa, sekä vaarantuvien maksujen määrä prosentteina niiden maksutapahtumien tavanomaisesta määrästä, jotka on toteutettu käyttäen sellaisia maksupalveluita, joihin häiriö vaikuttaa.

ii. Maksupalvelunkäyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä niiden maksupalvelunkäyttäjien määrä, joihin häiriö vaikuttaa, sekä absoluuttisesti mitattuna että prosentteina maksupalvelunkäyttäjien kokonaismäärästä.

iii. Palvelun käyttämättömyysaika

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä aikajakso, jolloin palvelu ei todennäköisesti ole maksupalvelunkäyttäjän käytettävissä tai jolloin maksupalveluntarjoaja ei voi toteuttaa PSD2:n 4 artiklan 13 kohdassa tarkoitettua maksutoimeksiantoa.

iv. Taloudellinen vaikutus

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä häiriöön liittyvät rahalliset kustannukset kokonaisvaltaisesti ja otettava huomioon absoluuttinen luku ja, mikäli mahdollista, näiden kustannusten suhteellinen merkitys maksupalveluntarjoajan kokoon nähden (esim. maksupalveluntarjoajan ensisijaiseen pääomaan (T1) nähden).

v. Korkea sisäisen eskaloinnin taso

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä, onko häiriöstä ilmoitettu tai ilmoitetaanko siitä todennäköisesti niiden johtohenkilöille.

vi. Muut maksupalveluntarjoajat tai infrastruktuurit, joihin häiriö voi vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä häiriön todennäköiset järjestelmävaikutukset eli häiriön mahdollisuudet levitä maksupalveluntarjoajasta, johon se alun perin vaikutti, muihin maksupalveluntarjoajiin, finanssimarkkinoiden infrastruktuureihin ja/tai korttimaksujärjestelmiin.

vii. Vaikutus maineeseen

Maksupalveluntarjoajien on määritettävä, miten häiriö voi horjuttaa käyttäjien luottamusta maksupalveluntarjoajaan itseensä ja yleisemmin perustana olevaan palveluun tai markkinoihin kokonaisuutena.

1.3. Maksupalveluntarjoajien on laskettava indikaattoreiden arvo seuraavan menetelmän mukaisesti:

i. Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa

Yleensä maksupalveluntarjoajien on käsitettävä ”tapahtumiksi, joihin häiriö vaikuttaa” kaikki kotimaiset ja rajat ylittävät tapahtumat, joihin häiriö on suoraan tai epäsuorasti vaikuttanut tai todennäköisesti vaikuttaa, ja erityisesti tapahtumat, joita ei voitu käynnistää tai käsitellä, tapahtumat, joiden maksusanoman sisältö oli muuttunut, sekä tapahtumat, jotka käynnistettiin vilpillisesti (riippumatta siitä, onko varat palautettu).

Maksupalveluntarjoajien on lisäksi arvioitava maksutapahtumien tavanomaiseksi tasoksi niiden kotimaisten ja rajat ylittävien maksutapahtumien vuorokautinen vuosikeskiarvo, jotka on toteutettu samoilla maksupalveluilla, joihin häiriö on vaikuttanut, pitäen edellistä vuotta laskelmien viitekautena. Jos maksupalveluntarjoajat eivät pidä tätä lukua edustavana (esim. kausivaihtelujen vuoksi), niiden on käytettävä sen sijaan paremmin edustavaa mittaria ja ilmoitettava toimivaltaiselle viranomaiselle tämän lähestymistavan perusteet raportointimallin vastaavassa kentässä (ks. liite 1).

ii. Maksupalvelunkäyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on käsitettävä ”maksupalvelunkäyttäjiksi, joihin häiriö vaikuttaa” kaikki asiakkaat (niin kotimaiset kuin ulkomaiset, kuluttajat kuin yrityksetkin), joilla on sopimus sellaisen maksupalveluntarjoajan kanssa, johon häiriö vaikuttaa ja joka tarjoaa niille pääsyn maksupalveluun, johon häiriö vaikuttaa, ja jotka ovat kärsineet tai todennäköisesti kärsivät häiriön seurauksista. Maksupalveluntarjoajien on tukeuduttava menneeseen toimintaan perustuviin arvioihin, jotta ne voivat määrittää niiden maksupalvelunkäyttäjien määrän, jotka ovat voineet käyttää maksupalvelua häiriön keston aikana.

Konsernien osalta kunkin maksupalveluntarjoajan on otettava huomioon vain sen omat maksupalvelunkäyttäjät. Jos maksupalveluntarjoaja tarjoaa operatiivisia palveluita muille maksupalveluntarjoajille, kyseisen maksupalveluntarjoajan on otettava huomioon vain sen

(mahdolliset) omat maksupalvelunkäyttäjät, ja operatiivisia palveluita käyttävien maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriö niiden omien maksupalvelunkäyttäjien osalta.

Maksupalveluntarjoajien on lisäksi laskettava maksupalvelunkäyttäjien kokonaismääräksi niiden kotimaisten ja rajat ylittävien maksupalvelunkäyttäjien yhteismäärä, jotka ovat sopimussuhteessa palveluntarjoajiin häiriöajankohtana (tai vaihtoehtoisesti viimeisin saatavana oleva luku) ja joilla on pääsy maksupalveluun, johon häiriö vaikuttaa, riippumatta käyttäjien koosta tai siitä, katsotaanko ne aktiivisiksi vai passiivisiksi maksupalvelunkäyttäjiksi.

iii. Palvelun käyttämättömyysaika

Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon ajanjakso, jolloin mikä tahansa maksupalveluiden tarjoamiseen liittyvä tehtävä, prosessi tai kanava ei ole tai todennäköisesti ei ole toiminnassa ja estää siten (i) maksupalvelun käynnistämisen ja/tai toteuttamisen ja/tai (ii) pääsyn maksutilille. Maksupalveluntarjoajien on laskettava palvelun käyttämättömyysaika siitä hetkestä alkaen, kun käyttämättömyysaika alkaa, ja niiden on otettava soveltuvien osin huomioon sekä aikavälit, jolloin ne ovat avoinna liiketoimintaa varten maksupalveluiden toteuttamiseksi, että kiinnioajajat ja huoltoajanjaksot. Jos maksupalveluntarjoajat eivät kykene määrittämään, milloin palvelun käyttämättömyysaika alkoi, niiden on poikkeuksellisesti laskettava palvelun käyttämättömyysaika siitä hetkestä alkaen, jolloin käyttämättömyysaika havaitaan.

iv. Taloudellinen vaikutus

Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon häiriöön liittyvät suorat ja epäsuorat kustannukset. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon muun muassa pakkolunastetut varat, laitteistojen tai ohjelmistojen vaihtokustannukset, muut rikostekniset kustannukset tai korjauskustannukset, sopimusvelvoitteiden rikkomisesta johtuvat maksut, pakotteet, ulkoiset velat ja menetetyt tulot. Epäsuorien kustannusten osalta maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon vain ne, jotka jo tunnetaan tai jotka hyvin todennäköisesti toteutuvat.

v. Korkea sisäisen eskaloinnin taso

Maksupalveluntarjoajien on arvioitava – sen perusteella, mikä vaikutus häiriöllä on maksuihin liittyviin palveluihin – onko tietohallintopäällikölle (tai vastaavalle) annettu tietoja tai annetaanko hänelle todennäköisesti tietoja häiriöstä mahdollisen määräaikaisen ilmoitusmenettelyn ulkopuolella ja jatkuvaluonteisesti koko häiriön keston ajan. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi arvioitava – sen perusteella, mikä vaikutus häiriöllä on maksuihin liittyviin palveluihin – onko kriisitila käynnistetty tai onko sen käynnistäminen todennäköistä.

vi. Muut maksupalveluntarjoajat tai infrastruktuurit, joihin häiriö voi vaikuttaa

Maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriön vaikutusta finanssimarkkinoihin eli niitä ja muita maksupalveluntarjoajia tukeviin finanssimarkkinoiden infrastruktuureihin ja/tai korttimaksujärjestelmiin. Maksupalveluntarjoajien on erityisesti arvioitava, onko häiriö toistunut tai toistuuko se todennäköisesti muilla maksupalveluntarjoajilla, onko se

vaikuttanut tai vaikuttaako se todennäköisesti finanssimarkkinoiden infrastruktuurien sujuvaan toimintaan ja onko se vaarantanut tai vaarantaako se todennäköisesti finanssijärjestelmän vakaan toiminnan kokonaisuutena. Maksupalveluntarjoajien on pidettävä mielessä eri näkökohdat, kuten se, onko järjestelmän osa/ohjelmisto, johon häiriö vaikuttaa, yksinoikeudellinen vai yleisesti saatavissa oleva, onko vaarantunut verkko sisäinen vai ulkoinen ja onko maksupalveluntarjoaja keskeyttänyt tai keskeyttääkö se todennäköisesti velvoitteidensa täyttämisen niissä finanssimarkkinoiden infrastruktuureissa, joiden jäsen se on.

vii. Vaikutus maineeseen

Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon näkyvyys, jonka häiriö niiden käytettävissä olevien tietojen mukaan on saanut tai todennäköisesti saa markkinoilla. Maksupalveluntarjoajien on erityisesti pidettävä todennäköisyyttä, että häiriö aiheuttaa haittaa yhteisölle, edustavana indikaattorina mahdollisista vaikutuksista niiden maineeseen. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon, (i) onko häiriö vaikuttanut asiakkaille näkyvään prosessiin ja sen vuoksi todennäköisesti saa tai on jo saanut näkyvyyttä mediassa (ei pelkästään perinteisessä mediassa, kuten sanomalehdissä, vaan myös blogeissa, sosiaalisissa verkostoissa jne.), (ii) onko lainsäädännöllisiä velvoitteita jätetty tai jätetäänkö niitä todennäköisesti täyttämättä, (iii) onko pakotteita rikottu tai rikotaanko niitä todennäköisesti tai (iv) onko samantyyppinen häiriö tapahtunut aiemmin.

- 1.4. Maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriö määrittämällä kunkin yksittäisen perusteen osalta, onko taulukon 1 merkitykselliset kynnsarvot saavutettu tai onko niiden saavuttaminen todennäköistä ennen häiriön ratkaisemista.

Taulukko 1: Kynnsarvot

Perusteet	Matalampi vaikutustaso	Korkeampi vaikutustaso
Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa	> 10 % maksupalveluntarjoajan tapahtumien normaalimäärästä (tapahtumien lukumäärän osalta) ja > 100 000 euroa	> 25 % maksupalveluntarjoajan tapahtumien normaalimäärästä (tapahtumien lukumäärän osalta) tai > 5 miljoonaa euroa
Maksupalvelunkäyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa	> 5 000 ja > 10 % maksupalveluntarjoajan maksupalvelunkäyttäjistä	> 50 000 tai > 25 % maksupalveluntarjoajan maksupalvelunkäyttäjistä
Palvelun käyttämättömyysaika	> 2 tuntia	Ei sovelleta
Taloudellinen vaikutus	Ei sovelleta	> Enint. (0,1 % ensisijaisesta pääomasta (T1), * 200 000 euroa) tai > 5 miljoonaa euroa
Korkea sisäisen eskaloinnin taso	Kyllä	Kyllä, ja kriisitilan (tai vastaavan) käynnistäminen on todennäköistä
Muut maksupalveluntarjoajat tai infrastruktuurit, joihin häiriö voi vaikuttaa	Kyllä	Ei sovelleta

Vaikutus maineeseen	Kyllä	Ei sovelleta
---------------------	-------	--------------

*Ensisijainen pääoma (T1) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 575/2013, annettu 26 päivänä kesäkuuta 2013, luottolaitosten ja sijoituspalveluyritysten vakavaraisuusvaatimuksista ja asetuksen (EU) N:o 648/2012 muuttamisesta, 25 artiklan määritelmän mukaisesti.

- 1.5. Maksupalveluntarjoajien on tukeuduttava arvioihin, jos niillä ei ole todellisia tietoja tukemaan käsityksiään siitä, onko kynnysarvo saavutettu tai onko sen saavuttaminen todennäköistä ennen häiriön ratkaisemista (esim. tämä voi tapahtua tutkintavaiheen alussa).
- 1.6. Maksupalveluntarjoajien on toteutettava tätä arviointia jatkuvasti häiriön keston aikana, jotta ne tunnistavat tilan mahdollisen muuttumisen joko vakavammaksi (ei-merkittävästä merkittäväksi) tai vähemmän vakavaksi (merkittävästä ei-merkittäväksi).

Ohje 2: Ilmoitusmenettely

- 2.1. Maksupalveluntarjoajien on kerättävä kaikki merkitykselliset tiedot sekä laadittava häiriöraportti liitteen 1 raportointimallin avulla ja lähetettävä se kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle. Maksupalveluntarjoajien on täytettävä malli liitteen 1 ohjeiden mukaisesti.
- 2.2. Maksupalveluntarjoajien on käytettävä samaa raportointimallia tiedottaessaan häiriöstä toimivaltaiselle viranomaiselle koko häiriön keston ajan (eli toimittaessaan alku-, väli- ja loppuraportteja, kuten on kuvattu kappaleissa 2.7–2.21). Maksupalveluntarjoajien on täytettävä raportti, edellytyksensä mukaisesti vaiheittain, sitä mukaan kun lisää tietoja tulee saataville niiden sisäisen tutkinnan aikana.
- 2.3. Maksupalveluntarjoajien on myös tarvittaessa esitettävä kotivaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle kopio maksupalveluiden käyttäjille annetuista (tai annettavista) tiedoista heti kun tiedot ovat saatavana, siten kuin on säädetty PSD2:n 96 artiklan 1 kohdan toisessa kappaleessa.
- 2.4. Maksupalveluntarjoajien on annettava kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle mahdolliset lisätiedot liittämällä mukaan vakioraporttimallia täydentäviä asiakirjoja yhtenä tai useana liitteenä, jos lisätietoja on saatavana ja ne katsotaan toimivaltaisen viranomaisen kannalta merkityksellisiksi.
- 2.5. Maksupalveluntarjoajien on noudatettava kotivaltion toimivaltaisen viranomaisen mahdollisesti esittämiä pyyntöjä ja annettava lisätietoja tai jo lähetettyjä asiakirjoja täydentäviä selvityksiä.
- 2.6. Maksupalveluntarjoajien on aina ylläpidettävä kotijäsenvaltion toimivaltaisen viranomaisen kanssa vaihdettavien tietojen luottamuksellisuutta ja luotettavuutta, sekä todennettava itsensä asianmukaisesti kotivaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle.

Alkuraportti

- 2.7. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä alkuraportti kotijäsenvaltionsa toimivaltaiselle viranomaiselle, kun merkittävä operatiivinen tai turvallisuushäiriö havaitaan ensi kertaa.
- 2.8. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä alkuraportti toimivaltaiselle viranomaiselle 4 tunnin sisällä siitä hetkestä, kun merkittävä operatiivinen tai turvallisuushäiriö ensi kertaa havaittiin, tai – jos tiedetään, että toimivaltaisen viranomaisen raportointikanavat eivät ole kyseisenä aikana käytettävissä tai toiminnassa – heti, kun ne tulevat jälleen käytettäviksi tai toimintaan.
- 2.9. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi lähetettävä alkuraportti kotijäsenvaltion toimivaltaiselle viranomaiselle, kun aiemmin ei-merkittävistä häiriöistä tulee merkittävä häiriö. Tässä tilanteessa maksupalveluntarjoajien on lähetettävä alkuraportti toimivaltaiselle viranomaiselle heti, kun häiriön tilan muuttuminen tunnistetaan, tai – jos tiedetään, että toimivaltaisen viranomaisen raportointikanavat eivät ole kyseisenä aikana käytettävissä tai toiminnassa – heti, kun ne tulevat jälleen käytettäviksi tai toimintaan.
- 2.10. Maksupalveluntarjoajien on sisällytettävä alkuraportteihinsa otsikkotason tietoja (esim. raporttimallin osio A), jolloin annetaan tietoja häiriön peruspiirteistä ja sen odotettavissa olevista seurauksista niiden tietojen perusteella, jotka ovat käytettävissä heti häiriön havaitsemisen tai uudelleenluokituksen jälkeen. Maksupalveluntarjoajien on tukeuduttava arvioihin, jos todellisia tietoja ei ole käytettävissä. Maksupalveluntarjoajien on sisällytettävä alkuraporttiinsa myös seuraavan päivityksen päivämäärä, jonka on oltava mahdollisimman pian eikä missään tapauksessa yli 3 työpäivän jälkeen.

Väliraportti

- 2.11. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä väliraportit joka kerta arvioidessaan, että kyseessä on merkityksellinen tilan päivitys, ja vähintäänkin edellisessä raportissa (joko alkuraportissa tai edellisessä väliraportissa) ilmoitettuun, seuraavaa päivitystä koskevaan päivämäärään mennessä.
- 2.12. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä toimivaltaiselle viranomaiselle ensimmäinen väliraportti, jossa on yksityiskohtaisempi kuvaus häiriöstä ja sen seurauksista (mallin osio B). Maksupalveluntarjoajien on lisäksi laadittava lisää väliraportteja päivittämällä mallin osioissa A ja B jo annettuja tietoja vähintäänkin silloin, kun ne saavat tietoonsa uusia merkityksellisiä tietoja tai merkittäviä muutoksia edelliseen ilmoitukseen nähden (esim. tieto siitä, onko häiriö eskaloitunut tai heikentynyt, ja tieto uusista tunnistetuista syistä tai ongelman korjaamiseksi tehdyistä toimenpiteistä). Joka tapauksessa maksupalveluntarjoajien on laadittava väliraportti kotivaltion toimivaltaisen viranomaisen sitä pyytäessä.
- 2.13. Samoin kuin alkuraporttien osalta, jos todellisia tietoja ei ole saatavana, maksupalveluntarjoajien on käytettävä arvioita.

- 2.14. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi sisällytettävä kuhunkin raporttiinsa seuraavan päivityksen päivämäärä, jonka on oltava mahdollisimman pian eikä missään tapauksessa yli 3 työpäivän jälkeen. Jos maksupalveluntarjoaja ei pysty noudattamaan seuraavan päivityksen arvioitua päivämäärää, sen on otettava yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen ja selvitettävä viivästyksen syyt, ehdotettava uutta todennäköistä päivityksen antamisen määräaika (ei yli 3 työpäivän päässä) ja lähetettävä uusi väliraportti, jossa päivitetään vain seuraavan päivityksen arvioitua päivämäärää koskevat tiedot.
- 2.15. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä viimeinen väliraportti, kun tavanomainen toiminta on palautunut ja liiketoiminta on jälleen normaalia, jotta toimivaltainen viranomainen saa tiedon tästä tilanteesta. Maksupalveluntarjoajien on katsottava liiketoiminnan palautuneen normaaliksi, kun toiminta/toiminnot ovat palautuneet käsittelyaikojen, valmiuksien, turvallisuusvaatimusten jne. osalta sille palvelu-/olosuhtetasolle, jonka maksupalveluntarjoaja on määritellyt tai joka on säädetty ulkoisesti palvelutasosopimuksessa (SLA), ja kun varautumiskeinot eivät ole enää käytössä.
- 2.16. Jos liiketoiminta palautuu normaaliksi ennen kuin on kulunut 4 tuntia siitä, kun häiriö havaittiin, maksupalveluntarjoajien on pyrittävä lähettämään sekä alku- että viimeinen väliraportti samaan aikaan (esim. täyttämällä raportointimallin osiot A ja B) 4 tunnin määräaikaan mennessä.

Loppuraportti

- 2.17. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä loppuraportti, kun juurisyiden analysointi on tehty (riippumatta siitä, onko hallintatoimenpiteitä jo tehty tai onko lopullinen juurisyys jo tunnistettu) ja käytettävissä ovat mahdollisten arvioiden sijasta todelliset luvut.
- 2.18. Maksupalveluntarjoajien on toimitettava loppuraportti toimivaltaiselle viranomaiselle enintään 2 viikon kuluessa siitä, kun liiketoiminnan katsotaan palautuneen normaaliksi. Jos maksupalveluntarjoajat tarvitsevat pidennystä tähän määräaikaan (jos esim. todelliset vaikutusluvut eivät ole vielä käytettävissä), niiden on otettava yhteyttä toimivaltaiseen viranomaiseen ennen tämän ajan umpeutumista ja annettava riittävä peruste viivästykselle sekä arvioitu uusi loppuraportin toimituspäivämäärä.
- 2.19. Jos maksupalveluntarjoajat pystyvät antamaan kaikki loppuraportissa (eli raportointimallin osiossa C) vaaditut tiedot neljän tunnin sisällä häiriön havaitsemisesta, niiden on pyrittävä lähettämään alkuraportissaan alkuraporttiin, viimeiseen väliraporttiin ja loppuraporttiin liittyvät tiedot.
- 2.20. Maksupalveluntarjoajien on pyrittävä sisällyttämään loppuraportteihinsa täydelliset tiedot eli (i) todelliset vaikutusluvut arvioiden sijaan (sekä mahdolliset muut mallin osiossa A ja B vaaditut päivitykset) ja (iii) mallin osio C, joka sisältää pääsyyt, jos se jo tunnetaan, ja yhteenvedon toteutetuista tai toteutettavaksi suunnitelluista toimenpiteistä ongelman poistamiseksi tai sen toistumisen estämiseksi tulevaisuudessa.

2.21. Maksupalveluntarjoajien on lähetettävä loppuraportti myös silloin, kun ne tunnistavat häiriön jatkuvan arvioinnin tuloksena, että jo raportoitu häiriö ei enää täytä merkittävän häiriön perusteita eikä sen enää odoteta täyttävän niitä ennen häiriön ratkaisemista. Tässä tapauksessa maksupalveluntarjoajien on lähetettävä loppuraportti heti, kun tämä tilanne havaitaan, ja joka tapauksessa seuraavan raportin arvioituun päivämäärään mennessä. Tässä tilanteessa maksupalveluntarjoajien on raportointimallin osion C täyttämisen sijasta rastitettava ruutu ”häiriö uudelleenluokiteltu ei-merkittäväksi” ja perusteltava tämän luokituksen alentamisen perusteet.

Ohje 3: Delegoitu ja konsolidoitu raportointi

3.1. Jos palveluntarjoajat haluavat delegoida PSD2:n mukaiset raportointivelvoitteensa kolmannelle osapuolelle ja toimivaltainen viranomainen sen sallii, palveluntarjoajien on ilmoitettava asiasta kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle ja varmistettava seuraavien ehtojen täytyminen:

- a. Muodollinen sopimus tai, jos sovellettavissa, olemassa olevat ryhmän sisäiset järjestelyt, jotka vahvistavat, että maksupalveluntarjoajan ja kolmannen osapuolen välisessä delegoidussa raportoinnissa määritetään yksiselitteisesti kaikkien osapuolien vastuunjako. Erityisesti siitä käy selvästi ilmi, että raportointivelvoitteiden mahdollisesta delegoinnista huolimatta maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa, on edelleen täysin vastuussa PSD2:n 96 artiklassa säädettyjen vaatimusten täyttämistä ja kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle tarjottavien tietojen sisällöstä.
- b. Delegointi täyttää merkittävien operatiivisten toimintojen ulkoistamista koskevat vaatimukset siten kuin säädetään
 - i. PSD2:n 19 artiklan 6 kohdassa maksulaitosten ja sähköisen rahan laitosten osalta, siten kuin on sovellettavissa soveltuvin osin direktiivin 2009/110/EY (sähköistä rahaa koskeva direktiivi) 3 artiklan mukaisesti, tai
 - ii. Euroopan pankkivalvontaviranomaisten komitean (CEBS) antamissa luottolaitosten ulkoistamista koskevissa ohjeissa.
- c. Tiedot lähetetään kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle etukäteen ja joka tapauksessa noudattaen toimivaltaisen viranomaisen mahdollisesti antamia määräaikoja ja menettelyitä, mikäli nämä soveltuvat.
- d. Arkaluonteisten tietojen luottamuksellisuus sekä toimivaltaiselle viranomaiselle annettavien tietojen laatu, yhdenmukaisuus ja luotettavuus varmistetaan asianmukaisesti.

3.2. Jos maksupalveluntarjoajat haluavat sallia, että nimetty kolmas osapuoli täyttää raportointivelvollisuudet konsolidoidulla tavalla (eli esittämällä yhden raportin, joka koskee

useita maksupalveluntarjoajia, joihin vaikuttaa sama merkittävä operatiivinen tai turvallisuushäiriö), niiden on ilmoitettava asiasta kotijäsenvaltion toimivaltaiselle viranomaiselle ja sisällytettävä mukaan yhteystiedot, jotka ovat raportointimallin kohdassa ”Maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa”, ja varmistettava seuraavien ehtojen täytyminen:

- a. Tämä ehto on sisällytettävä sopimukseen, joka vahvistaa delegoidun raportoinnin.
- b. Konsolidoidun raportoinnin ehtona on oltava, että häiriön aiheuttaa kolmannen osapuolen tarjoamissa palveluissa esiintyvä häiriö.
- c. Konsolidoitu raportointi on annettava samaan jäsenvaltioon sijoittautuneiden maksupalveluntarjoajien tehtäväksi.
- d. On varmistettava, että kolmas osapuoli arvioi häiriön merkittävyyden kunkin sellaisen maksupalveluntarjoajan osalta, johon häiriö vaikuttaa, ja sisällyttää konsolidoituun raporttiin vain ne maksupalveluntarjoajat, joiden osalta häiriö luokitellaan merkittäväksi. Lisäksi on varmistettava, että epäselvässä tapauksessa maksupalveluntarjoaja sisällytetään konsolidoituun raporttiin, jos ei ole näyttöä siitä, ettei se kuulu siihen.
- e. On varmistettava, että niiden raportointimallin kenttien osalta, joiden kohdalla yhteinen vastaus ei ole mahdollinen (esim. osio B 2, B 4 tai C 3), kolmas osapuoli joko (i) täyttää ne erikseen kunkin sellaisen maksupalveluntarjoajan osalta, johon häiriö vaikuttaa, ja täsmentää kunkin sellaisen maksupalveluntarjoajan identiteetin, johon tiedot liittyvät, tai (ii) käyttää niissä kentissä, missä se on mahdollista, matalimpien ja korkeimpien arvojen vaihteluvälejä siten kuin eri maksupalveluntarjoajien osalta on havaittu tai arvioitu.
- f. Maksupalveluntarjoajien on varmistettava, että kolmas osapuoli pitää ne aina ajan tasalla kaikista merkityksellisistä häiriötä koskevista tiedoista sekä kaikesta vuorovaikutuksesta, jota kolmannella osapuolella voi olla toimivaltaisen viranomaisen kanssa, ja tämän vuorovaikutuksen sisällöstä, mutta vain siinä määrin, että salassapitovelvollisuutta ei rikota muihin maksupalveluntarjoajiin liittyvien tietojen osalta.

3.3. Maksupalveluntarjoajat eivät saa delegoida raportointivelvollisuuksiaan, ennen kuin ne ovat ilmoittaneet asiasta kotijäsenvaltion toimivaltaiselle viranomaiselle tai kun niille on kerrottu, että ulkoistussopimus ei vastaa ohjeen 3.1 kirjeessä b) tarkoitettuja vaatimuksia.

3.4. Maksupalveluntarjoajat, jotka haluavat perua raportointivelvollisuuksiensa delegoinnin, on ilmoitettava tästä päätöksestä kotijäsenvaltion toimivaltaiselle viranomaiselle tämän antamien määräaikojen ja menettelyiden mukaisesti. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi ilmoitettava kotijäsenvaltion toimivaltaiselle viranomaiselle kaikista merkittävistä

tapahtumista, jotka vaikuttavat kolmanteen osapuoleen ja sen kykyyn täyttää raportointivelvollisuudet.

- 3.5. Maksupalveluntarjoajien on täytettävä olennaisesti raportointivelvoitteensa ulkoiseen apuun turvautumatta, jos kolmas osapuoli ei ilmoita kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle merkittävästä operatiivisesta tai turvallisuushäiriöstä PSD2:n 96 artiklan ja näiden ohjeiden mukaisesti. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi varmistettava, että häiriötä ei raportoida kahdesti niin, että maksupalveluntarjoaja raportoi sen erikseen ja sitten kolmas osapuoli raportoi sen.

Ohje 4: Operatiivisten riskien hallinnan politiikka ja turvallisuuspolitiikka

- 4.1. Maksupalveluntarjoajien on varmistettava, että niiden yleisessä operatiivisten riskien hallinnan politiikassa ja turvallisuuspolitiikassa määritetään selkeästi kaikki PSD2:n mukaista häiriöraportointia koskevat velvollisuudet sekä menettelyt, joita on toteutettu nykyisissä ohjeissa määritettyjen vaatimusten täyttämiseksi.

5. Toimivaltaisille viranomaisille osoitetut ohjeet perusteista, joiden mukaan häiriön merkitystä arvioidaan, ja muiden kotijäsenvaltion viranomaisten kanssa jaettavien häiriöraporttien yksityiskohdista

Ohje 5: Häiriön merkityksen arviointi

- 5.1. Kotijäsenvaltion toimivaltaisten viranomaisten on arvioitava merkittävän operatiivisen tai turvallisuushäiriön merkitys muille kotijäsenvaltion viranomaisille omaan asiantuntijamielipiteeseensä perustuen ja käyttäen seuraavia perusteita häiriön merkittävyyden ensisijaisina indikaattoreina:
- Häiriön syyt ovat muun kotijäsenvaltion viranomaisen sääntelyvallassa (eli kuuluvat sen toimivaltaan).
 - Häiriön seuraukset vaikuttavat toisen kotijäsenvaltion viranomaisen tavoitteisiin (esim. rahoitusvakauden turvaamiseen).
 - Häiriö vaikuttaa, tai voi vaikuttaa, laajasti maksupalvelunkäyttäjiin
 - Häiriö saa todennäköisesti, tai on saanut, laajaa näkyvyyttä mediassa.
- 5.2. Kotivaltion toimivaltaisten viranomaisten on toteutettava tätä arviointia jatkuvasti häiriön keston aikana, jotta tunnistetaan mahdollinen muutos, joka voi tehdä aiemmin ei-merkittäväksi katsotusta häiriöstä merkittävän häiriön.

Ohje 6: Jaettavat tiedot

- 6.1. Riippumatta muista lakisääteisistä vaatimuksista, joiden mukaan häiriöön liittyvät tiedot on jaettava muiden kotivaltion viranomaisten kanssa, toimivaltaisten viranomaisten on annettava merkittäviä operatiivisia tai turvallisuushäiriöitä koskevia tietoja kotivaltion viranomaisille, jotka on määritetty soveltaen ohjetta 5.1 (eli ”muut asiaankuuluvat kotijäsenvaltion viranomaiset”), vähintään silloin, kun alkuraportti (tai vaihtoehtoisesti raportti, jossa kehoitettiin jakamaan tiedot) vastaanotetaan tai kun niille ilmoitetaan, että liiketoiminta on palautunut normaaliksi (eli viimeinen väliraportti toimitetaan).
- 6.2. Toimivaltaisten viranomaisten on lähetettävä muille asiaankuuluville kotivaltion viranomaisille tarvittavat tiedot, joilla annetaan selkeä kuva tapahtuneesta ja sen mahdollisista seurauksista. Tätä varten niiden on annettava vähintään seuraavat

maksupalveluntarjoajan antamat tiedot mallin seuraavissa kentissä (joko alku- tai väliraportissa):

- häiriön havaitsemisen päivämäärä ja kellonaika,
- häiriön alkamisen päivämäärä ja kellonaika,
- päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriöstä palauduttiin tai oletetaan palauduttavan,
- lyhyt kuvaus häiriöstä (mukaan lukien yksityiskohtaisen kuvauksen ei-arkaluonteiset osat),
- lyhyt kuvaus keinoista, joita on käytetty tai suunnitellaan käytettävän häiriöstä palautumiseksi,
- kuvaus siitä, miten häiriö voi vaikuttaa muihin maksupalveluntarjoajiin ja/tai infrastruktuureihin,
- kuvaus (mahdollisesta) näkyvyydestä mediassa,
- häiriön syy.

6.3. Toimivaltaisten viranomaisten on toteutettava tarvittaessa asianmukainen anonymisointi ja jätettävä pois mahdollisesti salassapitovelvollisuuden tai immateriaalioikeuksia koskevien rajoitusten alaiset tiedot, ennen kuin ne jakavat häiriöön liittyviä tietoja muiden asiaankuuluvien kotijäsenvaltion viranomaisten kanssa. Toimivaltaisten viranomaisten on kuitenkin annettava muille asiaankuuluville kotijäsenvaltion viranomaisille raportoivan maksupalveluntarjoajan nimi ja osoite, kun mainitut kotijäsenvaltion viranomaiset voivat taata tietojen luottamuksellisen käsittelyn.

6.4. Toimivaltaisten viranomaisten on ylläpidettävä aina niiden tietojen luottamuksellisuutta ja luotettavuutta, joita tallennetaan ja joita vaihdetaan muiden asiaankuuluvien kotijäsenvaltion viranomaisten kanssa, sekä myös todennettava itsensä asianmukaisesti muille kotijäsenvaltionsa toimivaltaisille viranomaisille. Toimivaltaisten viranomaisten on erityisesti käsiteltävä kaikkia näiden ohjeiden nojalla saatuja tietoja PSD2:ssa asetetun salassapitovelvollisuuden mukaisesti sen vaikuttamatta sovellettavaan unionin lainsäädäntöön ja sovellettaviin kansallisiin vaatimuksiin.

6. Toimivaltaisille viranomaisille osoitetut ohjeet perusteista, joiden mukaan arvioidaan pankkiviranomaisen ja EKP:n kanssa jaettavien häiriöraporttien asiaankuuluvia yksityiskohtia, ja niille ilmoittamisen muodosta ja menettelyistä

Ohje 7: Jaettavat tiedot

- 7.1. Toimivaltaisten viranomaisten on aina toimitettava pankkiviranomaiselle ja EKP:lle kaikki raportit, jotka ne ovat saaneet maksupalveluntarjoajilta (tai niiden puolesta), joihin merkittävä operatiivinen tai turvallisuushäiriö vaikuttaa (eli alku-, väli- ja loppuraportit).

Ohje 8: Viestintä

- 8.1. Toimivaltaisten viranomaisten on ylläpidettävä aina niiden tietojen luottamuksellisuutta ja luotettavuutta, joita tallennetaan ja joita vaihdetaan pankkiviranomaisen ja EKP:n kanssa, sekä myös todennettava itsensä asianmukaisesti pankkiviranomaiselle ja EKP:lle. Toimivaltaisten viranomaisten on erityisesti käsiteltävä kaikkia näiden ohjeiden nojalla saatuja tietoja PSD2:ssa asetetun salassapitovelvollisuuden mukaisesti sen vaikuttamatta sovellettavaan unionin lainsäädäntöön ja sovellettaviin kansallisiin vaatimuksiin.
- 8.2. Toimivaltaisten viranomaisten on tuettava asianmukaisia viestintävälineitä, jotta vältetään viivästyksiä häiriöön liittyvien tietojen lähettämisessä pankkiviranomaiselle/EKP:lle ja autetaan vähentämään operatiivisten keskeytysten riskejä.

Liite 1 – raportointimallit maksupalveluntarjoajille

CLASSIFICATION: RESTRICTED

Major Incident Report	
<input type="checkbox"/> Initial report	within 4 hours after detection
<input type="checkbox"/> Intermediate report	maximum of 3 business days from previous report
<input type="checkbox"/> Last intermediate report	
<input type="checkbox"/> Final report	within 2 weeks after closing the incident
<input type="checkbox"/> Incident reclassified as non-major	Please explain: <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 20px; display: inline-block;"></div>
Report date	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>
Time	<input type="text" value="HH:MM"/>
Incident identification number, if applicable (for interim and final reports)	<input type="text"/>

A - Initial report				
A 1 - GENERAL DETAILS				
Type of report				
Type of report	<input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> Consolidated			
Affected payment service provider (PSP)				
PSP name	<input type="text"/>			
PSP unique identification number, if relevant	<input type="text"/>			
PSP authorisation number	<input type="text"/>			
Head of group, if applicable	<input type="text"/>			
Home country	<input type="text"/>			
Country/countries affected by the incident	<input type="text"/>			
Primary contact person	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><input type="text"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Email"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Telephone"/></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>		
Secondary contact person	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><input type="text"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Email"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Telephone"/></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>		
Reporting entity (complete this section if the reporting entity is not the affected PSP in case of delegated reporting)				
Name of the reporting entity	<input type="text"/>			
Unique identification number, if relevant	<input type="text"/>			
Authorisation number, if applicable	<input type="text"/>			
Primary contact person	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><input type="text"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Email"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Telephone"/></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>		
Secondary contact person	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><input type="text"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Email"/></td> <td style="width: 20%;"><input type="text" value="Telephone"/></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Telephone"/>		
A 2 - INCIDENT DETECTION and INITIAL CLASSIFICATION				
Date and time of detection of the incident	<input type="text" value="DD/MM/YYYY, HH:MM"/>			
The incident was detected by ⁽¹⁾	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"><input type="text"/></td> <td style="width: 40%;">If Other, please explain: <input type="text"/></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	If Other, please explain: <input type="text"/>	
<input type="text"/>	If Other, please explain: <input type="text"/>			
Please provide a short and general description of the incident (should you deem the incident to have an impact in other EU Member States(s), and if feasible within the applicable reporting deadlines, please provide a translation in English)	<div style="border: 1px solid black; height: 60px;"></div>			
What is the estimated time for the next update?	<input type="text" value="DD/MM/YYYY, HH:MM"/>			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				

B - Intermediate report	
B 1 - GENERAL DETAILS	
Please provide a more DETAILED description of the incident, e.g. information on: - What is the specific issue? - How it happened - How did it develop - Was it related to a previous incident? - Consequences (in particular for payment service users) - Background of the incident detection - Areas affected - Actions taken so far - Service providers/ third party affected or involved - Crisis management started (internal and/or external (Central Bank Crisis management)) - PSP internal classification of the incident	
Date and time of beginning of the incident (if already identified)	DD/MM/YYYY, HH:MM
Incident status	<input type="checkbox"/> Diagnostics <input type="checkbox"/> Recovery <input type="checkbox"/> Repair <input type="checkbox"/> Restoration
Date and time when the incident was restored or is expected to be restored	DD/MM/YYYY, HH:MM
B 2 - INCIDENT CLASSIFICATION & INFORMATION ON THE INCIDENT	
Overall impact	<input type="checkbox"/> Integrity <input type="checkbox"/> Confidentiality <input type="checkbox"/> Continuity <input type="checkbox"/> Availability <input type="checkbox"/> Authenticity
Transactions affected ⁽²⁾	Number of transactions affected: _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation As a % of regular number of transactions: _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Value of transactions affected in EUR: _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Comments: _____
Payment service users affected ⁽³⁾	Number of payment service users affected: _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation As a % of total payment service users: _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
Service downtime ⁽⁴⁾	Total service downtime: DD:HH:MM _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
Economic impact ⁽⁵⁾	Direct costs in EUR: _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation Indirect costs in EUR: _____ <input type="checkbox"/> Actual figure <input type="checkbox"/> Estimation
High level of internal escalation	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> YES, AND CRISIS MODE (OR EQUIVALENT) IS LIKELY TO BE CALLED UPON <input type="checkbox"/> NO Describe the level of internal escalation of the incident, indicating if it has triggered or is likely to trigger a crisis mode (or equivalent) and if so, please describe
Other PSPs or relevant infrastructures potentially affected	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO Describe how this incident could affect other PSPs and/or infrastructures
Reputational impact	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO Describe how the incident could affect the reputation of the PSP (e.g. media coverage, potential legal or regulatory infringement, etc.)
B 3 - INCIDENT DESCRIPTION	
Type of Incident	<input type="checkbox"/> Operational <input type="checkbox"/> Security
Cause of incident	<input type="checkbox"/> Under investigation <input type="checkbox"/> External attack <input type="checkbox"/> Internal attack <input type="checkbox"/> External events <input type="checkbox"/> Human error <input type="checkbox"/> Process failure <input type="checkbox"/> System failure <input type="checkbox"/> Other
Was the incident affecting you directly, or indirectly through a service provider?	<input type="checkbox"/> Directly <input type="checkbox"/> Indirectly If indirectly, please provide the service provider's name: _____
B 4 - INCIDENT IMPACT	
Building(s) affected (Address), if applicable	
Commercial channels affected	<input type="checkbox"/> Branches <input type="checkbox"/> Telephone banking <input type="checkbox"/> Point of sale <input type="checkbox"/> E-banking <input type="checkbox"/> Mobile banking <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> ATMs If Other, specify: _____
Payment services affected	<input type="checkbox"/> Cash placement on a payment account <input type="checkbox"/> Credit transfers <input type="checkbox"/> Money remittance <input type="checkbox"/> Cash withdrawal from a payment account <input type="checkbox"/> Direct debits <input type="checkbox"/> Payment initiation services <input type="checkbox"/> Operations required for operating a payment account <input type="checkbox"/> Card payments <input type="checkbox"/> Account information services <input type="checkbox"/> Acquiring of payment instruments <input type="checkbox"/> Issuing of payment instruments <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: _____
Functional areas affected	<input type="checkbox"/> Authentication/authorisation <input type="checkbox"/> Clearing <input type="checkbox"/> Indirect settlement <input type="checkbox"/> Communication <input type="checkbox"/> Direct settlement <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: _____
Systems and components affected	<input type="checkbox"/> Application/software <input type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Database <input type="checkbox"/> Network/infrastructure <input type="checkbox"/> Other If Other, specify: _____
Staff affected	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO Describe how the incident could affect the staff of the PSP/service provider (e.g. staff not being able to reach the office to support customers, etc.)
B 5 - INCIDENT MITIGATION	
Which actions/measures have been taken so far or are planned to recover from the incident?	
Has the Business Continuity Plan and/or Disaster Recovery Plan been activated?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
If so, when?	DD/MM/YYYY, HH:MM
If so, please describe	
Has the PSP cancelled or weakened some controls because of the incident?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
If so, please explain	

C - Final report	
<i>If no intermediate report has been sent, please also complete section B</i>	
C 1 - GENERAL DETAILS	
Please update the information from the intermediate report (summary): - additional actions/measures taken to recover from the incident - final remediation actions taken - root cause analysis - lessons learnt - additional actions - any other relevant information	
Date and time of closing the incident	DD/MM/YYYY, HH:MM
If the PSP had to cancel or weaken some controls because of the incident, are the original controls back in place?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
If so, please explain	
C 2 - ROOT CAUSE ANALYSIS AND FOLLOW-UP	
What was the root cause (if already known)? (possible to attach a file with detailed information)	
Main corrective actions/measures taken or planned to prevent the incident from happening again in the future, if already known	
C 3 - ADDITIONAL INFORMATION	
Has the incident been shared with other PSPs for information purposes?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
If so, please provide details	
Has any legal action been taken against the PSP?	<input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO
If so, please provide details	

Notes:

- (1) Pull-down menu: payment service user; internal organisation; external organisation; none of the above
- (2) Pull-down menu: > 10% of regular level of transactions and > EUR 100,000; > 25% of regular level of transactions or > EUR 5 million; none of the above
- (3) Pull-down menu: > 5,000 and > 10% payment service users; > 50,000 or > 25% payment service users; none of the above
- (4) Pull-down menu: > 2 hours; < 2 hours
- (5) Pull-down menu: > Max(0,1% Tier 1 capital, EUR 200,000) or > EUR 5 million; none of the above

MALLIEN TÄYTTÖOHJEET

Maksupalveluntarjoajien on täytettävä raportointimallin osiot sen mukaisesti, missä raportointivaiheessa ne ovat: osio A alkuraportin osalta, osio B väliraporttien osalta ja osio C loppuraportin osalta. Kaikki kentät ovat pakollisia, ellei toisin ole selvästi määritelty.

Otsikko

Alkuraportti: ensimmäinen ilmoitus, jonka maksupalveluntarjoaja lähettää kotivaltion toimivaltaiselle viranomaiselle.

Väliraportti samaa häiriötä koskevan edellisen raportin (alku- tai väliraportin) päivitys.

Viimeinen väliraportti: ilmoitus kotijäsenvaltion toimivaltaiselle viranomaiselle, että tavallinen toiminta on palautettu ja liiketoiminta on palautunut normaaliksi, joten väliraportteja ei lähetetä enää lisää.

Loppuraportti: viimeinen raportti, jonka maksupalveluntarjoaja lähettää häiriöstä, koska (i) juurisyiden analyysi on jo tehty ja arviot voidaan korvata todellisilla luvuilla tai (ii) häiriötä ei enää katsota merkittäväksi.

Häiriön uudelleenluokiteltu ei-merkittäväksi: häiriö ei enää täytä perusteita, joiden mukaan se katsottaisiin merkittäväksi, eikä sen oleteta täyttävän niitä ennen sen ratkaisemista. Maksupalveluntarjoajien on selvitettävä luokituksen alentamisen syyt.

Raportin päivämäärä ja kellonaika: tarkka päivämäärä ja kellonaika, jolloin raportti lähetetään toimivaltaiselle viranomaiselle.

Häiriön tunnistenumero, jos mahdollista (väli- ja loppuraportit): viitenumero, jonka toimivaltainen viranomainen on myöntänyt alkuraportin aikaan, jotta häiriö tunnistetaan yksilöllisesti, jos mahdollista (eli jos toimivaltainen viranomainen on antanut kyseisen viitteen).

A – Alkuraportti

A 1 – Yleistiedot

Raportin tyyppi:

Yksittäinen: raportti koskee yksittäistä maksupalveluntarjoajaa.

Konsolidoitu: raportti koskee useaa maksupalveluntarjoajaa, jotka hyödyntävät konsolidoidun raportoinnin mahdollisuutta. Kohdan ”Maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa” alla olevat kentät on jätettävä tyhjiksi (lukuun ottamatta kenttää ”Maa/maat, johon/joihin häiriö vaikuttaa”) ja luettelo raporttiin sisällyttävistä maksupalveluntarjoajista on annettava täyttämällä vastaava taulukko (Konsolidoitu raportti – Maksupalveluntarjoajien luettelo).

Maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa: viittaa maksupalveluntarjoajaan, jota häiriö koskee.

Maksupalveluntarjoajan nimi: sen maksupalveluntarjoajan täydellinen nimi, jota raportointimenettely koskee, sellaisena kuin se on sovellettavassa virallisessa kansallisessa maksupalveluntarjoajarekisterissä.

Maksupalveluntarjoajan yksilöllinen tunnistenumero, tarvittaessa: kussakin jäsenvaltiossa käytetty asiaankuuluva yksilöllinen tunnistenumero maksupalveluntarjoajan tunnistamiseksi; maksupalveluntarjoaja antaa tämän, jos kenttää ”Maksupalveluntarjoajan toimiluvan numero” ei täytetä.

Maksupalveluntarjoajan toimiluvan numero: kotivaltion toimiluvan numero.

Konsernin emoyhtiö: merkitse konsernin emoyhtiön nimi Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU

ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY kumoamisesta, 4 artiklan 40 kohdassa määritellysti.

Kotimaa: jäsenvaltio, jossa maksupalveluntarjoajan rekisteröity toimipaikka sijaitsee; tai jos maksupalveluntarjoajalla ei kansallisen lainsäädäntönsä nojalla ole rekisteröityä toimipaikkaa, jäsenvaltio, jossa sen päätoimipaikka sijaitsee.

Maa/maat, johon/joihin häiriö vaikuttaa: maa tai maat, jo(i)ssa häiriö vaikutus on toteutunut (esim. häiriö vaikuttaa maksupalveluntarjoajan eri maissa sijaitseviin useisiin sivukonttoreihin). Voi olla sama kuin kotivaltio.

Ensisijainen yhteyshenkilö: häiriöraportoinnista vastuussa olevan henkilön etu- ja sukunimi, tai jos kolmas osapuoli raportoi maksupalveluntarjoajan puolesta, sen henkilön etu- ja sukunimi, joka on vastuussa häiriön kohteena olevan maksupalveluntarjoajan häiriöiden/riskien hallinnan osastosta tai vastaavasta alueesta.

Sähköposti: sähköpostiosoite, johon mahdolliset lisäselvityksiä koskevat pyynnöt tarvittaessa osoitetaan. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: puhelinnumero, johon mahdollisista lisäselvityksiä koskevista pyynnöistä voi tarvittaessa soittaa. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

Toissijainen yhteyshenkilö: varahenkilö (etu- ja sukunimi), johon toimivaltainen viranomais voi ottaa yhteyttä tiedustellakseen häiriöstä, kun ensisijainen yhteyshenkilö ei ole käytettävissä. Jos kolmas osapuoli raportoi sen maksupalveluntarjoajan puolesta, johon häiriö vaikuttaa, varahenkilö (etu- ja sukunimi), joka on vastuussa häiriön kohteena olevan maksupalveluntarjoajan häiriöiden/riskien hallinnan osastosta tai vastaavasta alueesta.

Sähköposti: vaihtoehtoisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite, johon mahdolliset lisäselvityksiä koskevat pyynnöt tarvittaessa osoitetaan. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: vaihtoehtoisen yhteyshenkilön puhelinnumero, johon mahdollisista lisäselvityksiä koskevista pyynnöistä voi tarvittaessa soittaa. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

Raportoiva yhteisö: tämä osio on täytettävä, jos kolmas osapuoli täyttää raportointivelvoitteet häiriön kohteena olevan maksupalveluntarjoajan puolesta.

Raportoivan yhteisön nimi: häiriöstä raportoivan yhteisön täydellinen nimi samassa muodossa kuin se on sovellettavassa virallisessa kansallisessa yritysrekisterissä.

Yksilöllinen tunnistenumero, tarvittaessa: asiaankuuluva yksilöllinen tunnistenumero, jota käytetään häiriöstä raportoivan yhteisön tunnistamiseksi maassa, jossa kolmas osapuoli sijaitsee; raportoiva yhteisö antaa tämän, jos kenttää ”Toimiluvan numero” ei täytetä.

Toimiluvan numero, jos sovellettavissa: kolmannen osapuolen toimiluvan numero siinä maassa, jossa se sijaitsee, jos sovellettavissa.

Ensisijainen yhteyshenkilö: häiriön raportoinnista vastuussa olevan henkilön etu- ja sukunimi.

Sähköposti: sähköpostiosoite, johon mahdolliset lisäselvityksiä koskevat pyynnöt tarvittaessa osoitetaan. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: puhelinnumero, johon mahdollisista lisäselvityksiä koskevista pyynnöistä voi tarvittaessa soittaa. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

Toissijainen yhteyshenkilö: häiriöstä raportoivassa yhteisössä sen vaihtoehtoisen henkilön etu- ja sukunimi, johon toimivaltainen viranomais voi ottaa yhteyttä, kun ensisijainen yhteyshenkilö ei ole käytettävissä.

Sähköposti: vaihtoehtoisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite, johon mahdolliset lisäselvityksiä koskevat pyynnöt tarvittaessa osoitetaan. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen sähköpostiosoite.

Puhelin: vaihtoehtoisen yhteyshenkilön puhelinnumero, johon mahdollisista lisäselvityksiä koskevista pyynnöistä voi tarvittaessa soittaa. Voi olla henkilökohtainen tai yrityksen puhelinnumero.

A 2 Häiriön havaitseminen ja alkuluokittelu

Häiriön havaitsemisen päivämäärä ja kellonaika: päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö tunnistettiin ensi kertaa.

Häiriön havaittaja: merkitse, havaitsiko häiriön maksupalvelunkäyttäjä, jokin muu maksupalveluntarjoajan osapuoli (esim. sisäisestä tarkastuksesta) tai ulkoinen osapuoli (esim. ulkoinen palveluntarjoaja). Jos kyseessä ei ollut mikään näistä, anna selvitys vastaavaan kenttään.

Häiriön lyhyt yleiskuvaus: selvitä lyhyesti merkityksellisimmät häiriöön liittyvät asiat käsitellen esimerkiksi mahdolliset syyt ja välittömät vaikutukset.

Mikä on seuraavan päivityksen arvioitu aika? : merkitse seuraavan päivityksen lähettämisen arvioitu päivämäärä ja kellonaika (väli- tai loppuraportti).

B – Väliraportti

B 1 – Yleistiedot

Häiriön tarkempi kuvaus: kuvaile häiriön pääpiirteitä käsitellen vähintään kyselylomakkeessa olevat kohdat (mikä maksupalveluntarjoajan kohtaama asia täsmälleen on, kuinka se alkoi ja kehittyi, liittyykö se aiempaan häiriöön, mitä seurauksia sillä on erityisesti maksupalvelunkäyttäjille jne.).

Häiriön havaitsemisen päivämäärä ja kellonaika: päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö alkoi, jos ne ovat tiedossa.

Häiriön tila:

Diagnostiikka: häiriön piirteet on vasta tunnistettu.

Korjaus: häiriön kohteet konfiguroidaan uudelleen.

Palautus: häiriön kohteet palautetaan viimeiseen palautettavissa olevaan tilaan.

Palautettu: maksuihin liittyvät palvelut ovat jälleen käytössä.

Päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriöstä palaututtiin tai oletetaan palaututtavan: merkitse päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö oli tai sen oletetaan olevan hallinnassa ja liiketoiminta oli palautunut tai sen oletetaan palautuvan normaaliksi.

B 2 – Häiriön luokittelu ja tiedot häiriöstä

Kokonaisvaikutus: merkitse, mihin seikkoihin häiriö on vaikuttanut. Useita ruutuja voidaan valita.

Luotettavuus: se, että varojen (mukaan lukien tiedot) tarkkuus ja täydellisyys turvataan.

Käytettävyys: se, että maksuihin liittyvät palvelut ovat maksupalvelunkäyttäjien käytettävissä ja heille käyttökelpoisia.

Luottamuksellisuus: se, että tietoja ei anneta valtuuttamattomien yksilöiden, yksiköiden tai prosessien saataville tai paljasteta niille.

Aitous: se, että lähde on se, mikä se väittää olevansa.

Jatkuvuus: se, että organisaation prosessit, tehtävät ja varat, jotka tarvitaan maksuihin liittyvien palvelujen toteuttamiseen, ovat täysin käytettävissä ja toimivat hyväksyttävillä ennakkoon määritellyillä tasoilla.

Tapahtumat, joihin häiriö vaikuttaa: maksupalveluntarjoajien on merkittävä, mitkä kynnysarvot häiriö saavuttaa tai todennäköisesti saavuttaa, ja niihin liittyvät luvut: niiden tapahtumien määrä, joihin häiriö vaikuttaa; niiden tapahtumien määrä prosentteina, joihin häiriö vaikuttaa, suhteessa niiden maksutapahtumien määrään, jotka on toteutettu samoilla maksupalveluilla, joihin häiriö on vaikuttanut; tapahtumien kokonaisarvo. Maksupalveluntarjoajien on annettava näiden muuttujien tarkat arvot joko todellisina lukuina tai arvioina. Useiden maksupalveluntarjoajien puolesta raportoivat yhteisöt (eli konsolidoitu raportointi) voivat antaa matalimpien ja korkeimpien arvojen vaihteluvälit raporttiin sisältyvien maksupalveluntarjoajien ryhmän osalta, pilkulla erotettuna. Yleinen sääntö on, että maksupalveluntarjoajien on käsitettävä ”tapahtumiksi, joihin häiriö vaikuttaa” kaikki kotimaiset ja rajat ylittävät tapahtumat, joihin tapahtuma on suoraan tai epäsuoraan vaikuttanut tai todennäköisesti vaikuttaa, ja erityisesti ne tapahtumat, joita ei voitu käynnistää tai käsitellä, ne, joiden osalta maksusanan sisältö oli muuttunut, ja ne, jotka käynnistettiin vilpillisesti (riippumatta siitä, onko varat palautettu). Maksupalveluntarjoajien on lisäksi käsitettävä maksutapahtumien tavanomaiseksi tasoksi niiden kotimaisten ja rajat ylittävien maksutapahtumien vuorokautinen vuosikeskiarvo, jotka on toteutettu samoilla maksupalveluilla, joihin häiriö on vaikuttanut, pitäen edellistä vuotta laskelmien viitekautena. Jos maksupalveluntarjoajat eivät katso tätä lukua edustavaksi (esim. kausivaihtelujen vuoksi), niiden on käytettävä sen sijaan paremmin edustavaa mittaria ja ilmoitettava toimivaltaiselle viranomaiselle tämän menettelytavan perustana oleva periaate kentässä ”Huomautukset”.

Maksupalvelunkäyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa: Maksupalveluntarjoajien on merkittävä, mitkä kynnysarvot häiriö saavuttaa tai todennäköisesti saavuttaa, sekä niihin liittyvät luvut: niiden maksupalvelunkäyttäjien kokonaismäärä, joihin häiriö on vaikuttanut, ja niiden maksupalvelunkäyttäjien määrä prosentteina, joihin häiriö vaikuttaa, suhteessa maksupalvelunkäyttäjien kokonaismäärään. Maksupalveluntarjoajien on annettava näiden muuttujien konkreettiset arvot joko todellisina lukuina tai arvioina. Useiden maksupalveluntarjoajien puolesta raportoivat yhteisöt (eli konsolidoitu raportointi) voivat antaa matalimpien ja korkeimpien arvojen vaihteluvälit raporttiin sisältyvien maksupalveluntarjoajien ryhmän osalta, pilkulla erotettuna. Maksupalveluntarjoajien on käsitettävä ”maksupalvelunkäyttäjiksi, joihin häiriö vaikuttaa” kaikki asiakkaat (niin kotimaiset kuin ulkomaiset, kuluttajat kuin yrityksetkin), joilla on sopimus häiriön kohteena olevan maksupalveluntarjoajan kanssa, ja joka tarjoaa niille pääsyn maksupalveluun, johon häiriö vaikuttaa, ja jotka ovat kärsineet tai todennäköisesti kärsivät häiriön seurauksista. Maksupalveluntarjoajien on turvauduttava menneeseen toimintaan perustuviin arvioihin, jotta ne voivat määrittää niiden maksupalvelunkäyttäjien määrän, jotka ovat voineet käyttää maksupalvelua häiriön keston aikana. Konsernien osalta kunkin maksupalveluntarjoajan on otettava huomioon vain sen omat maksupalvelunkäyttäjät. Jos maksupalveluntarjoaja tarjoaa operatiivisia palveluita muille maksupalveluntarjoajille, kyseisen maksupalveluntarjoajan on otettava huomioon vain sen (mahdolliset) omat maksupalvelunkäyttäjät, ja operatiivisia palveluita vastaanottavien maksupalveluntarjoajien on myös arvioitava häiriö niiden omien maksupalvelunkäyttäjien osalta. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi laskettava maksupalvelunkäyttäjien kokonaismääräksi niiden kotimaisten ja rajat ylittävien maksupalvelunkäyttäjien yhdistetty lukumäärä, jotka ovat sopimussuhteessa niihin häiriöajankohtana (tai vaihtoehtoisesti viimeisin saatavana oleva luku) ja joilla on pääsy maksupalveluun, johon häiriö vaikuttaa, riippumatta niiden koosta tai siitä, katsotaanko ne aktiivisiksi vai passiivisiksi maksupalvelunkäyttäjiksi.

Palvelun käyttämättömyysaika: Maksupalveluntarjoajien on merkittävä, täyttääkö häiriö tai saavuttaako se todennäköisesti kynnysarvon, sekä siihen liittyen palvelun käyttämättömyysaika yhteensä. Maksupalveluntarjoajien on annettava tämän muuttujan konkreettiset arvot joko

todellisina lukuina tai arvioina. Useiden maksupalveluntarjoajien puolesta raportoivat yhteisöt (eli konsolidoitu raportointi) voivat antaa matalimpien ja korkeimpien arvojen vaihteluvälin raporttiin sisältyvien maksupalveluntarjoajien ryhmän osalta, pilkulla erotettuna. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon aikajakso, jolloin mikä tahansa maksupalveluiden tarjoamiseen liittyvä tehtävä, prosessi tai kanava ei ole tai todennäköisesti ei ole toiminnassa ja estää siten (i) maksupalvelun käynnistämisen ja/tai toteuttamisen ja/tai (ii) pääsyn maksutilille. Maksupalveluntarjoajien on laskettava palvelun käyttämättömyysaika siitä hetkestä alkaen, kun käyttämättömyysaika alkaa, ja niiden on otettava huomioon sekä aikavälit, jolloin ne ovat avoinna liiketoimintaa varten maksupalveluiden toteuttamiseksi, että kiinnioloajat ja huoltoajanjaksot, jos ne ovat merkityksellisiä ja sovellettavissa. Jos maksupalveluntarjoajat eivät kykene määrittämään, milloin palvelun käyttämättömyysaika alkoi, niiden on poikkeuksellisesti laskettava palvelun käyttämättömyysaika siitä hetkestä alkaen, jolloin käyttämättömyysaika havaitaan.

Taloudellinen vaikutus: Maksupalveluntarjoajien on merkittävä, saavuttaako häiriö tai saavuttaako se todennäköisesti kynnsarvon, sekä siihen liittyen suorat ja epäsuorat kustannukset. Maksupalveluntarjoajien on annettava näiden muuttujien konkreettiset arvot joko todellisina lukuina tai arvioina. Useiden maksupalveluntarjoajien puolesta raportoivat yhteisöt (eli konsolidoitu raportointi) voivat antaa matalimpien ja korkeimpien arvojen vaihteluvälin raporttiin sisältyvien maksupalveluntarjoajien ryhmän osalta, pilkulla erotettuna. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon sekä suoraan että epäsuorasti häiriöön liittyvät kustannukset. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon muun muassa pakkolunastetut varat, laitteistojen tai ohjelmistojen vaihtokustannukset, muut rikostekniset kustannukset tai korjauskustannukset, sopimusvelvoitteiden rikkomisesta johtuvat maksut, pakotteet, ulkoiset velat ja menetetyt tulot. Epäsuorien kustannusten osalta maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon vain ne, jotka jo tunnetaan tai jotka hyvin todennäköisesti toteutuvat.

Suorat kustannukset: rahamäärä (euroina), joka häiriöstä suoraan aiheutuu, mukaan lukien häiriön korjaamiseen tarvittavat varat (esim. pakkolunastetut varat, laitteistojen ja ohjelmistojen vaihtokustannukset, sopimusvelvoitteiden rikkomisesta johtuvat maksut).

Epäsuorat kustannukset: rahamäärä (euroina), joka häiriöstä aiheutuu epäsuorasti (esim. hyvitys-/korvauskustannukset asiakkaalle, menetettyjen liiketoimintamahdollisuuksien vuoksi menetetyt tulot, mahdolliset oikeudenkäyntikulut).

Korkea sisäisen eskaloinnin taso: Maksupalveluntarjoajien on harkittava – sen perusteella, mikä vaikutus häiriöllä on maksuihin liittyviin palveluihin – onko tietohallintopäällikölle (tai vastaavalle) annettu tietoja tai annetaanko hänelle todennäköisesti tietoja häiriöstä mahdollisen määräaikaisen ilmoitusmenettelyn ulkopuolella ja jatkuvaluonteisesti koko häiriön elinkaaren ajan. Delegoidun raportoinnin tapauksessa eskalointi tapahtuisi kolmannessa osapuolella. Maksupalveluntarjoajien on lisäksi harkittava – sen perusteella, mikä vaikutus häiriöllä on maksuihin liittyviin palveluihin – onko kriisitila käynnistetty tai onko sen käynnistäminen todennäköistä.

Muut maksupalveluntarjoajat tai infrastruktuurit, joihin häiriö voi vaikuttaa: maksupalveluntarjoajien on arvioitava häiriön vaikutusta finanssimarkkinoihin eli niitä ja muita maksupalveluntarjoajia tukeviin finanssimarkkinoiden infrastruktuureihin ja/tai korttimaksujärjestelmiin. Maksupalveluntarjoajien on erityisesti arvioitava, onko häiriö toistunut tai toistuuko se todennäköisesti muilla maksupalveluntarjoajilla, onko se vaikuttanut tai vaikuttaako se todennäköisesti finanssimarkkinoiden infrastruktuurien sujuvaan toimintaan ja onko se vaarantanut tai vaarantaako se todennäköisesti finanssijärjestelmän asianmukaisen toiminnan kokonaisuutena. Maksupalveluntarjoajien on pidettävä mielessä eri näkökohdat, kuten

se, onko osa/ohjelmisto, johon häiriö vaikuttaa, yksinoikeudellinen vai yleisesti saatavana, onko vaarantunut verkko sisäinen vai ulkoinen ja onko maksupalveluntarjoaja keskeyttänyt tai keskeyttääkö se todennäköisesti veloitteidensa täyttämisen niiden finanssimarkkinoiden infrastruktuureissa, joiden jäsen se on.

Vaikutus maineeseen: Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon näkyvyys, jonka häiriö niiden käsityksen mukaan on saanut tai todennäköisesti saa markkinoilla. Maksupalveluntarjoajien on erityisesti pidettävä sen todennäköisyyttä, että häiriö aiheuttaa haittaa yhteisölle, edustavana indikaattorina sen mahdollisista vaikutuksista niiden maineeseen. Maksupalveluntarjoajien on otettava huomioon, (i) onko häiriö vaikuttanut asiakkaille näkyvään prosessiin ja sen vuoksi saa todennäköisesti tai on jo saanut näkyvyyttä mediassa (ei pelkästään perinteisessä mediassa, kuten sanomalehdissä, vaan myös blogeissa, sosiaalisissa verkostoissa jne.), (ii) onko lainsäädännöllisiä veloituksia jätetty tai jätetäänkö niitä todennäköisesti täyttämättä, (iii) onko pakotteita rikottu tai rikotaanko niitä todennäköisesti tai (iv) onko samantyyppinen häiriö tapahtunut aiemmin.

B 3 – Häiriön kuvaus

Häiriön tyyppi: merkitse, onko kyseessä käsityksesi mukaan operatiivinen vai turvallisuushäiriö.

Operatiivinen häiriö: häiriö johtuu riittämättömistä tai epäonnistuneista prosesseista, ihmisistä ja järjestelmistä tai force majeure -tapahtumista, jotka vaikuttavat maksuihin liittyvien palveluiden luotettavuuteen, käytettävyyteen, luottamuksellisuuteen, aitouteen ja/tai jatkuvuuteen.

Turvallisuushäiriö: valtuuttamaton pääsy maksupalveluntarjoajan varoihin tai niiden valtuuttamaton käyttäminen, paljastaminen, häiritseminen, muokkaaminen tai tuhoaminen, mikä vaikuttaa maksuihin liittyvien palveluiden luotettavuuteen, käytettävyyteen, luottamuksellisuuteen, aitouteen ja/tai jatkuvuuteen. Tämä voi tapahtua muun muassa silloin, kun maksupalveluntarjoajaan kohdistuu kyberhyökkäyksiä tai kyseessä on turvapolitiikkojen riittämätön suunnittelu tai toteutus tai riittämätön fyysinen turvallisuus.

Häiriön syy: merkitse häiriön syy tai, jos sitä ei vielä tunneta, todennäköisin syy. Useita ruutuja voidaan valita.

Tutkittavana: syytä ei vielä ole määritetty.

Ulkoinen hyökkäys: syyn lähde on peräisin ulkopuolelta, ja maksupalveluntarjoaja on tarkoituksellisesti kohteena (esim. haittaohjelmahyökkäykset).

Sisäinen hyökkäys: syyn lähde on peräisin sisäpuolelta, ja maksupalveluntarjoaja on tarkoituksellisesti kohteena (esim. sisäinen petos).

Hyökkäyksen tyyppi:

Hajautettu hyökkäys / palvelunestohyökkäys (D/DoS): yritys estää verkkopalvelun käyttö kohdistamalla siihen paljon liikennettä eri lähteistä.

Sisäisten järjestelmien tartunta: haittaa aiheuttava toiminta, jossa hyökätään tietojärjestelmiä kohtaan ja yritetään varastaa kiintolevytilaa tai suoritinaikaa, päästä käsiksi yksityistietoihin, vioittaa dataa, lähettää roskapostia yhteyshenkilöille jne.

Kohdennettu tunkeutuminen: valtuuttamaton tietojen vakoileminen, etsiminen ja varastaminen kyberavaruuden kautta.

Muu: mikä tahansa muunlainen hyökkäystyyppi, josta maksupalveluntarjoaja on voinut kärsiä joko suoraan tai palveluntarjoajan kautta. Tämä ruutu on rastitettava erityisesti silloin, jos on tapahtunut valtuutus- ja tunnistusmenettelyyn kohdistunut hyökkäys. Yksityiskohdat on lisättävä vapaan tekstin kenttään.

Ulkoiset tapahtumat: syy liittyy tapahtumiin, jotka eivät yleensä ole organisaation hallinnassa (esim. luonnonkatastrofit, oikeudelliset asiat, liiketoiminta-asiat ja palveluriippuvuudet).

Inhimillinen virhe: häiriön aiheutti ihmisen tekemä tahaton virhe, joko osana maksuprosessia (esim. väärä maksujen komentojonotiedosto ladataan maksujärjestelmään) tai muulla tavalla (esim. virta sammutetaan vahingossa, ja maksaminen keskeytyy).

Prosessivirhe: häiriön syynä olivat maksuprosessin puutteellinen suunnittelu tai toteutus, prosessin valvontatoimet ja/tai tukiprosessit (esim. muutos-/siirtoprosessi, testaus, määrittäminen, kapasiteetti, valvonta).

Järjestelmävirhe: häiriön syy liittyy maksamista tukevien järjestelmien riittämättömään suunnitteluun, toteutukseen, osiin, teknisiin tietoihin, integrointiin tai monimutkaisuuteen.

Muu: häiriön syy ei ole mikään edellä mainituista. Lisäyksityiskohdat on lisättävä vapaan tekstin kenttään.

Vaikuttko häiriö sinuun suoraan tai palveluntarjoajan kautta epäsuoraan?: häiriö voi kohdistua maksupalveluntarjoajaan suoraan tai kolmannen osapuolen kautta epäsuorasti. Jos kyseessä on epäsuora vaikutus, anna maksupalveluntarjoajan (-tarjoajien) nimi.

B 4 – Häiriön vaikutus

Rakennus/rakennukset, johon/joihin häiriö vaikuttaa (osoite), jos sovellettavissa: jos häiriö vaikuttaa fyysiseen rakennukseen, merkitse sen osoite.

Kaupalliset kanavat, joihin häiriö vaikuttaa: merkitse maksupalvelunkäyttäjien asiointikanava(t), johon/joihin häiriö on vaikuttanut. Useita ruutuja voidaan valita.

Sivukonttorit: liiketoimipaikka (muu kuin pääkonttori), joka on osa maksupalveluntarjoajaa, joka ei ole itse oikeushenkilö ja jossa harjoitetaan suoraan kaikkia tai joitain maksupalveluntarjoajan liiketoimintaan olennaisesti kuuluvia toimia. Kaikki maksupalveluntarjoajan yhteen jäsenvaltioon perustamat liiketoimipaikat silloin, kun pääkonttori on toisessa jäsenvaltiossa, katsotaan yksittäiseksi sivukonttoriksi.

Sähköinen pankkiasiointi: tietokoneiden käyttö raha-asioihin liittyvien tapahtumien hoitamiseksi Internetin kautta.

Puhelinpankkiasiointi: puhelinten käyttö raha-asioihin liittyvien tapahtumien hoitamiseksi.

Mobiilipankkiasiointi: erityisen pankkiasiointisovelluksen käyttö älypuhelimella tai vastaavalla laitteella raha-asioihin liittyvien tapahtumien hoitamiseksi.

Pankkiautomaatit: laitteet, joiden avulla maksupalvelunkäyttäjät voivat nostaa käteisrahaa tileiltään ja/tai päästä käsiksi muihin palveluihin.

Myyntipisteet: fyysinen myymälätila, jossa maksutapahtuma käynnistetään.

Muu: kaupallinen kanava, johon häiriö vaikuttaa, ei ole mikään edellä mainituista. Lisäyksityiskohdat on lisättävä vapaan tekstin kenttään.

Maksupalvelut, joihin häiriö vaikuttaa: merkitse ne maksupalvelut, jotka eivät häiriön vuoksi toimi kunnolla. Useita ruutuja voidaan valita.

Käteisrahan talletus maksutilille: käteisrahan antaminen maksupalveluntarjoajalle sen hyvittämiseksi maksutilille.

Käteisrahan nosto maksutililtä: maksupalveluntarjoajan maksupalvelunkäyttäjältään saama pyyntö antaa käteisrahaa ja veloittaa maksupalvelunkäyttäjän tiliä vastaavalla summalla.

Maksutilin hoitamisen edellyttämät toimet: toimenpiteet, jotka on suoritettava maksutilille sen ottamiseksi käyttöön, poistamiseksi käytöstä ja/tai ylläpitämiseksi (esim. avaaminen, estäminen).

Maksuvälineiden vastaanottaminen: maksupalvelu, jossa maksupalveluntarjoaja tekee maksunsaajan kanssa maksutapahtumien hyväksymistä ja käsittelemistä koskevan sopimuksen, joka johtaa varojen siirtoon maksunsaajalle.

Tilisiirrot: maksupalvelu, jossa maksupalveluntarjoaja, jonka hallussa maksajan maksutili on, hyvittää maksunsaajan maksutiliä maksajan maksutililtä peräisin olevalla maksutapahtumalla tai maksutapahtumien sarjalla, maksajan antaman toimeksiannon perusteella.

Suoraveloitukset: maksupalvelu, jossa maksajan maksutiliä veloitetaan ja maksutapahtuman on käynnistänyt maksunsaaja sen suostumuksen perusteella, jonka maksaja on antanut maksunsaajalle, maksunsaajan maksupalveluntarjoajalle tai maksajan omalle maksupalveluntarjoajalle.

Korttimaksut: maksukorttijärjestelmän infrastruktuuriin ja liiketoimintasääntöihin perustuva maksupalvelu maksutapahtuman tekemiseksi kortin, televiestinnän, digitaalisen tai IT-laitteen tai ohjelmiston avulla, jos tämä johtaa pankki- tai luottokorttitapahtumaan. Korttiin perustuviin maksutapahtumiin eivät kuulu tapahtumat, jotka perustuvat muunlaisiin maksupalveluihin.

Maksuvälineiden myöntäminen: maksupalvelu, jossa maksupalveluntarjoaja tarjoaa maksajalle sopimuksen perusteella maksuvälineen, jolla maksajan maksutapahtumat käynnistetään ja käsitellään.

Rahansiirto: maksupalvelu, jossa varat vastaanotetaan maksajalta niin, että maksajan tai maksunsaajan nimiin ei luoda maksutilejä, ja ainoana tarkoituksena on siirtää vastaava summa maksunsaajalle tai toiselle maksupalveluntarjoajalle, joka toimii maksunsaajan puolesta, ja/tai jossa rahat vastaanotetaan maksunsaajan puolesta ja annetaan tämän käytettäväksi.

Maksutoimeksiantopalvelut: maksutoimeksiannon käynnistämiseksi maksupalvelunkäyttäjän pyynnöstä toteutettavat maksupalvelut toisen maksupalveluntarjoajan hallussa olevalta maksutililtä.

Tilitietopalvelut: verkkomaksupalvelut, joilla annetaan konsolidoituja tietoja yhdestä tai useammasta maksutilistä, jotka ovat maksupalvelunkäyttäjän hallussa joko toisella maksupalveluntarjoajalla tai useammalla kuin yhdellä maksupalveluntarjoajalla.

Muu: maksupalvelu, johon häiriö vaikuttaa, ei ole mikään edellä mainituista. Lisäyksityiskohdat on lisättävä vapaan tekstin kenttään.

Toiminnot, joihin häiriö vaikuttaa: merkitse maksuprosessin vaihe tai vaiheet, johon/joihin häiriö on vaikuttanut. Useita ruutuja voidaan valita.

Tunnistaminen/valuuttaminen: menettelyt, joiden ansiosta maksupalveluntarjoaja voi vahvistaa maksupalvelunkäyttäjän identiteetin tai kelpoisuuden käyttäen tiettyä maksuvälinettä, mukaan lukien käyttäjän henkilökohtaisten turvatunnusten käyttäminen ja se, että maksupalvelunkäyttäjä (tai kyseisen käyttäjän puolesta toimiva kolmas osapuoli) antaa lupansa varojen tai arvopaperien siirtoon.

Viestintä: tiedot, jotka välitetään tiliä hoitavan maksupalveluntarjoajan ja maksutoimeksiantopalvelujen tarjoajien, tilitietopalvelujen tarjoajien, maksajien, maksunsaajien ja muiden maksupalveluntarjoajien välillä yksilöintiin, tunnistamiseen, ilmoittamiseen ja tietoihin liittyvien tarkoitusten vuoksi.

Selvitys: prosessi, jossa lähetetään maksutoimeksiantoja, täsmätetään maksutoimeksiantoja ja joissain tapauksissa vahvistetaan maksutoimeksiantoja ennen suorituksen tapahtumista, mukaan lukien mahdollisesti toimeksiantojen nettoutus ja suoritusta koskevien viimeisten maksupositoiden laadinta.

Suora toimitus: tapahtuman tai käsittelyn loppuunsaattaminen tarkoituksena vapauttaa osallistujien velvoitteet varojen siirrolla, kun tämän toimenpiteen hoitaa itse se maksupalveluntarjoaja, johon häiriö vaikuttaa.

Epäsuora toimitus: tapahtuman tai käsittelyn loppuunsaattaminen tarkoituksena vapauttaa osallistujien velvoitteet varojen siirrolla, kun tämän toimenpiteen hoitaa toinen maksupalveluntarjoaja sen maksupalveluntarjoajan puolesta, johon häiriö vaikuttaa.

Muu: tehtäväalue ei ole mikään edellä mainituista. Lisäyksityiskohdat on lisättävä vapaan tekstin kenttään.

Järjestelmät ja osat, joihin häiriö vaikuttaa: merkitse, mihin maksupalveluntarjoajan teknologisen infrastruktuurin osaan tai osiin häiriö on vaikuttanut. Useita ruutuja voidaan valita.

Sovellus/ohjelmisto: ohjelmat, käyttöjärjestelmät jne., jotka tukevat maksupalveluntarjoajan maksupalvelujen tarjoamista.

Tietokanta: datarakenne, joka tallentaa maksutapahtumien toteuttamiseksi tarvittavat henkilökohtaiset tiedot ja maksutiedot.

Laitteisto: fyysiset laitteet, jotka suorittavat maksupalveluntarjoajien tarvitsemia prosesseja ja/tai tallentavat dataa, jotta maksupalveluntarjoajat voivat toteuttaa maksuihin liittyvää toimintaansa.

Verkko/infrastruktuuri: televiestintäverkot, joko yksityiset tai julkiset, jotka mahdollistavat tietojen vaihdon maksuprosessin aikana (esim. Internet).

Muu: järjestelmä tai osa, johon häiriö vaikuttaa, ei ole mikään edellä mainituista. Lisäyksityiskohdat on lisättävä vapaan tekstin kenttään.

Henkilökunta, johon häiriö vaikuttaa: merkitse, onko häiriö vaikuttanut maksupalveluntarjoajan henkilökuntaan, ja jos se on vaikuttanut, anna yksityiskohdat vapaan tekstin kenttään.

B 5 – Häiriönhallinta

Mitä toimenpiteitä/keinoja on tähän mennessä käytetty tai suunnitellaan käytettävän häiriöstä palautumiseksi?: anna yksityiskohdat toimenpiteistä, joita on käytetty tai suunnitellaan käytettävän väliaikaisesti häiriön käsittelemiseksi.

Onko liiketoiminnan jatkuvuutta koskeva suunnitelma ja/tai hätätilanteesta palautumisen suunnitelma otettu käyttöön?: merkitse, onko suunnitelma otettu käyttöön, ja jos se on otettu, anna merkityksellisimmät yksityiskohdat tapahtuneesta (esim. milloin suunnitelmat otettiin käyttöön ja mistä nämä suunnitelmat koostuivat).

Onko maksupalveluntarjoaja ottanut tilapäisesti pois käytöstä tai heikentänyt joitakin valvontatoimia häiriön vuoksi?: merkitse, onko maksupalveluntarjoaja joutunut ohittamaan joitakin valvontatoimia (esim. lopettanut neljän silmän periaatteen käytön) häiriön käsittelemiseksi, ja jos on joutunut, anna taustalla olevat, valvontatoimien heikentämisen tai poistamisen perustana olevat syyt.

C – Loppuraportti

C 1 – Yleistiedot

Väliraportin tietojen päivitys (yhteenveto): anna lisätietoja toimenpiteistä, joita on tehty häiriöstä palautumiseksi ja sen tulevaisuudessa toistumisen estämiseksi, pääsyyanalyysi, saadut kokemukset jne.

Häiriön päättymisen päivämäärä ja kellonaika: merkitse päivämäärä ja kellonaika, jolloin häiriö katsottiin päättyneeksi.

Ovatko alkuperäiset valvontatoimet jälleen käytössä?: jos maksupalveluntarjoaja joutui ottamaan tilapäisesti pois käytöstä tai heikentämään joitakin valvontatoimia häiriön vuoksi, merkitse, ovatko kyseiset valvontatoimet jälleen käytössä, ja anna mahdollisia lisätietoja vapaan tekstin kenttään.

C 2 – Juurisyiden analyysi ja seuranta

Mikä juurisyys oli (jos se jo tunnetaan)?: selvitä, mikä on häiriön juurisyys, tai – jos sitä ei vielä tunneta – juurisyiden analyysistä tehdyt alustavat päätelmät. Maksupalveluntarjoajat voivat liittää yksityiskohtaisia tietoja sisältävän tiedoston, jos ne katsovat sen tarpeelliseksi.

Tehdyt tai suunnitellut korjaavat päätoimenpiteet/-keinot, joilla estetään häiriön toistuminen tulevaisuudessa, jos ne jo tunnetaan: kuvaa päätoimenpiteet, jotka on tehty tai suunnitellaan tehtävän, jotta häiriön toistuminen tulevaisuudessa estetään.

C 3 – Lisätiedot

Onko häiriöstä tiedotettu muille maksupalveluntarjoajille?: anna yleiskatsaus siitä, mihin maksupalveluntarjoajiin on otettu yhteyttä joko muodollisesti tai epämuodollisesti, jotta ne saavat tietoa häiriöstä. Anna tarkemmat tiedot niistä maksupalveluntarjoajista, joille on kerrottu häiriöstä, ja ilmoita annetut tiedot ja tietojen antamisen perustana olevat syyt.

Onko maksupalveluntarjoajaa vastaan tehty oikeudellisia toimenpiteitä?: merkitse, onko loppuraportin täyttämisaikana mennessä maksupalveluntarjoajaan kohdistunut oikeudellisia toimenpiteitä (esim. oikeudenkäynnit tai toimiluvan menettäminen) häiriön seurauksena.

